

La Politica della Qualità costituisce uno degli elementi della Politica aziendale di

INNFORM SRL

Essa documenta obiettivi ed impegni assunti, in funzione delle strategie aziendali, verso i clienti, gli utenti, il mercato, i dipendenti dell'azienda e tutte le parti interessate affinché siano attuate, mantenute e migliorate le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità, mantenendo l'aderenza ai requisiti normativi e ai requisiti cogenti applicabili.

In un mercato sempre più competitivo che richiede standard qualitativi elevati, la Direzione ha deciso di adottare un sistema di gestione della qualità, esteso a tutte le sue attività, con l'obiettivo di concretizzare i requisiti specificati dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015, sviluppando, al contempo, una cultura della qualità.

"Qualità è soddisfare le necessità del cliente e superare le sue stesse aspettative continuando a migliorarsi"

Questa massima di William E. Deming (guru della qualità) è sentita dall'Organizzazione e si traduce con i seguenti obiettivi operativi:

- ✓ Soddisfare i bisogni e le aspettative del cliente-utente (fruitore finale del servizio), cliente-committente (ente pubblico o privato che finanzia le attività), cliente interno (il personale, gli operatori);
- ✓ Osservare le leggi vigenti applicabili e soddisfare i requisiti sia impliciti che espressi nei contratti, per accrescere la soddisfazione del Cliente;
- ✓ Continuo miglioramento del servizio erogato.

Gli impegni presi dalla Direzione per il raggiungimento degli obiettivi prefissati sono:

- ❖ Improntare il Sistema di Gestione per la Qualità su un approccio di risk-based thinking che consente all'organizzazione di determinare i fattori (anche quelli legati al cambiamento climatico) che potrebbero generare deviazioni dei processi rispetto alla Norma e di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e cogliere al meglio le opportunità offerte dal mercato anticipandone le tendenze;
- ❖ Stabilire la sequenza e le interazioni fra i vari processi aziendali assicurando un loro efficace funzionamento utilizzando al meglio le risorse interne, garantendo un adeguato livello di coordinamento e di qualifica del personale, motivando e stimolando la loro abilità nella soluzione dei problemi e nel miglioramento, rafforzando i rapporti interpersonali e di comunicazione, sviluppando anche l'autorealizzazione e il senso di partecipazione;
- ❖ Garantire una comunicazione con le parti interne ed esterne e più in generale con tutte le parti interessate allo scopo di recepirne le esigenze;
- ❖ Favorire una proficua "alleanza" con i fornitori in modo da poter essere parte attiva nella definizione delle prestazioni e delle caratteristiche del servizio, ed a fornire il supporto necessario per la comprensione e definizione dei requisiti del Cliente e dei requisiti cogenti;
- ❖ Definizione di informazioni documentate che consentano il raggiungimento dei livelli di prestazione prefissati dalla Direzione, definiti periodicamente nel Riesame e mantenuti sotto controllo da specifici indicatori;
- ❖ Attenzione continua verso le soluzioni informatiche e tecnologiche emergenti che consentono automatizzazione e ottimizzazione delle attività;
- ❖ Revisione periodica del sistema per identificare e attuare le opportunità di miglioramento.

LA DIREZIONE